

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS GINTE DI KABUPATEN DOMPU NTB

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS
GINTE DI KABUPATEN DOMPU NTB**

NAMA : RINA DWI MISWARA

NIM : 201510340311037

Pada hari Sabtu 19 Oktober 2019, Tugas Akhir ini telah diuji oleh Dewan Penguji:

1. **Ir. Andi Syaiful Amal, M.T.**

Dosen Penguji I

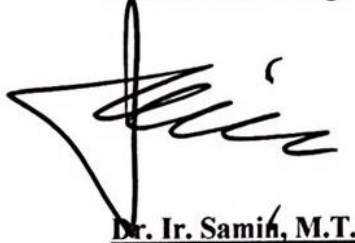


2. **Lintang Satiti Mahabella, S.T., M.T.**

Dosen Penguji II

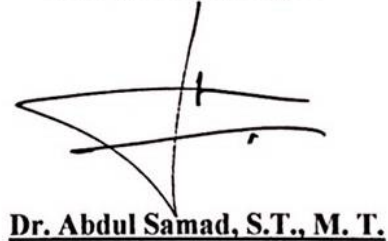
Menyetujui dan Mengesahkan :

Dosen Pembimbing I



Dr. Ir. Samih, M.T.

Dosen Pembimbing II



Dr. Abdul Samad, S.T., M. T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil



Ir. Rofikatul Karimah, M.T.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Dwi Miswara

NIM : 201510340311037

Jurusan : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir dengan judul “EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS GINTE DI KABUPATEN DOMPU NTB” adalah hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya tulis orang lain. Dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Oktober 2019

Yang Menyatakan,

Rina Dwi Miswara

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, kami panjatkan kehadiran Allah SWT dengan keagungan-Nya dan tidak lupa salam serta shalawat kepada Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir yang berjudul “EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS GINTE DI KABUPATEN DOMPU NTB” ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi strata 1 di jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyusunan tugas akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa Ridho Allah SWT dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga terselesaikannya karya ilmiah ini, diantaranya adalah :

1. ALLAH SWT yang selalu memberikan rahmat dan berkah-Nya kepada kita.
2. Bapak Drs. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. Ahmad Mubin, ST.MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Ir. Rofikatul Karimah, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak Dr. Ir. Samin, MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Bapak Dr. Abdul Samad, ST., MT selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha di lingkungan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya cintai yang selalu memberikan dukungan moril yang tidak henti-hentinya dan selalu memenuhi kebutuhan saya.
9. Kepada Dinas Perhubungan Provinsi NTB dan pihak pengelola terminal ginte atas waktu dan bantuannya dalam menyelesaikan penelitian saya.
10. Kawan-kawan seperjuangan Teknik Sipil, dan Keluarga Besar Sipil A 2015 (ARSIA), yang telah menyumbangkan tenaga, pikiran, dan dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini khususnya Roland, Aldo, Astri dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas kerjasamanya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itulah kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan lapang dada. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis,

Malang, 26 Oktober 2019

Rina Dwi Miswara

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRACT..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Batasan Masalah..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Transportasi | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Transportasi..... | 7 |
| 2.1.2 Transportasi sebagai suatu sistem | 7 |
| 2.2 Terminal Penumpang Umum | 8 |
| 2.2.1 Pengertian Terminal | 8 |
| 2.2.2 Jenis Terminal | 9 |
| 2.2.3 Fungsi Terminal | 10 |
| 2.2.4 Tipe Terminal..... | 10 |
| 2.2.5 Lokasi Terminal | 11 |
| 2.2.6 Arus Kendaraan Pada Terminal | 12 |
| 2.2.7 Fasilitas-Fasilitas Terminal | 13 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.2.8 | Klasifikasi Terminal..... | 16 |
| 2.2.8.1 | Berdasarkan Banyaknya Lintasan Rute Yang Dilayani..... | 16 |
| 2.2.8.2 | Berdasarkan Kapasitasnya..... | 16 |
| 2.2.8.3 | Berdasarkan Jenis Angkutan..... | 18 |
| 2.2.9 | Kegiatan di Dalam Terminal..... | 19 |
| 2.2.9.1 | Kegiatan Pengunjung..... | 19 |
| 2.2.9.2 | Kegiatan Pengelola..... | 19 |
| 2.3 | Pengertian Angkutan Umum Penumpang..... | 21 |
| 2.4 | Trayek Dan Rute..... | 23 |
| 2.5 | Angkutan Umum Perkotaan..... | 24 |
| 2.6 | Tingkat Pelayanan Terminal..... | 26 |
| 2.6.1 | Pengertian Umum Tingkat Pelayanan..... | 26 |
| 2.6.2 | Standar Kinerja Pelayanan Terminal..... | 26 |
| 2.6.3 | Ukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal..... | 29 |
| 2.6.3.1 | Tingkat Pengukuran..... | 29 |
| 2.6.3.2 | Skala Pengukuran..... | 30 |
| 2.6.3.3 | Preferensi..... | 31 |
| 2.6.3.4 | <i>Importance Performance Analysis</i> | 32 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| BAB III | METODE PENELITIAN..... | 36 |
| 3.1 | Umum..... | 36 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian..... | 36 |
| 3.3 | Diagram Alir..... | 37 |
| 3.4 | Studi Literatur..... | 38 |
| 3.5 | Perumusan Masalah..... | 38 |
| 3.6 | Penyusunan Metode Penelitian..... | 38 |
| 3.7 | Metode Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.8 | Kegiatan Survei..... | 39 |
| 3.8.1 | Metode Survei..... | 39 |
| 3.8.2 | Peralatan Survei..... | 39 |
| 3.8.3 | Waktu Pelaksanaan Survei..... | 39 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.9 | Penentuan Populasi dan Sampel..... | 40 |
| 3.9.1 | Populasi..... | 40 |
| 3.9.2 | Sampel..... | 40 |
| 3.10 | Instrumen Penelitian | 41 |
| 3.11 | Metode Analisis Data..... | 44 |
| 3.12 | Kesimpulan dan Saran..... | 47 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 48 |
| 4.1 | Penjelasan Kondisi Eksisting | 48 |
| 4.2 | Analisis Fasilitas Terminal | 55 |
| 4.3 | Analisis Karakteristik Responden | 56 |
| 4.3.1 | Identitas Responden..... | 56 |
| 4.3.2 | Pengalaman Responden..... | 59 |
| 4.4 | Analisis IPA | 60 |
| 4.4.1 | Menghitung Nilai Rata-rata Atribut..... | 65 |
| 4.4.2 | Menentukan Tingkat Kesesuaian | 67 |
| 4.4.3 | Analisis Kuadran..... | 68 |
| 4.5 | Prioritas Perbaikan | 74 |
| BAB V PENUTUP | | 79 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 79 |
| 5.2 | Saran | 80 |
| 5.2.1 | Saran Bagi Pihak Pengelola Terminal..... | 80 |
| 5.2.2 | Saran Bagi Akademisi..... | 80 |
| 5.2.3 | Saran Bagi Masyarakat | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 81 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Hubungan Terminal dengan Pelayanan Angkutan Penumpang..... | 12 |
| Tabel 2.2 Kebutuhan Luas Fasilitas Dalam Terminal Angkutan Umum..... | 15 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| Tabel 3.1 Proporsi Pengambilan Sampel..... | 41 |
| Tabel 3.2 Instrumen Penilaian Pelayanan pada Terminal Ginte..... | 42 |
| Tabel 3.3 Bobot Penilaian..... | 44 |
| Tabel 4.1 Bagian Bangunan Terminal..... | 49 |
| Tabel 4.2 Fasilitas Utama..... | 55 |
| Tabel 4.3 Fasilitas Penunjang..... | 56 |
| Tabel 4.4 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Terminal..... | 61 |
| Tabel 4.5 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Terminal..... | 63 |
| Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Tiap Atribut..... | 65 |
| Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian..... | 67 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Pembagian Struktur Ruang Terminal..... | 18 |
| Gambar 2.2 Diagram Analisis IPA..... | 33 |
| Gambar 3.1 Peta Lokasi Terminal | 36 |
| Gambar 3.2 Diagram Alir Tahapan Penelitian..... | 37 |
| Gambar 3.3 Diagram Analisis Kuadran..... | 46 |
| Gambar 4.1 Letak Terminal Bus Ginte..... | 48 |
| Gambar 4.2 Kondisi Halte | 50 |
| Gambar 4.3 Tempat Parkir | 50 |
| Gambar 4.4 Ruang Tunggu..... | 51 |
| Gambar 4.5 Kantor Penyelenggaraan dan Ruang Kendali..... | 52 |
| Gambar 4.6 Ruang Pengecekan Kelayakan Kendaraan..... | 52 |
| Gambar 4.7 Kios/Kantin..... | 53 |
| Gambar 4.8 Toilet..... | 53 |
| Gambar 4.9 Mushola..... | 54 |
| Gambar 4.10 Kondisi Pos Keamanan..... | 54 |
| Gambar 4.11 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| Gambar 4.12 Profil Responden Berdasarkan Umur..... | 57 |
| Gambar 4.13 Profil Responden Berdasarkan Alamat..... | 58 |
| Gambar 4.14 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 58 |
| Gambar 4.15 Profil Responden Berdasarkan Banyaknya Perjalanan..... | 59 |
| Gambar 4.16 Profil Responden Berdasarkan Terakhir Melakukan Perjalanan..... | 59 |
| Gambar 4.17 Diagram Kartesius..... | 69 |
| Gambar 4.18 Kondisi Kantor dan Ruang Kendali..... | 75 |
| Gambar 4.19 Kondisi Ruang Tunggu..... | 76 |
| Gambar 4.20 Kondisi Toilet..... | 77 |
| Gambar 4.21 Kondisi Tempat Parkir..... | 78 |

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Rekapitulasi Skor Kepuasan Terhadap Terminal

Rekapitulasi Skor Kepentingan Terhadap Terminal

Identitas Responden

Populasi Penumpang Terminal

Layout Terminal

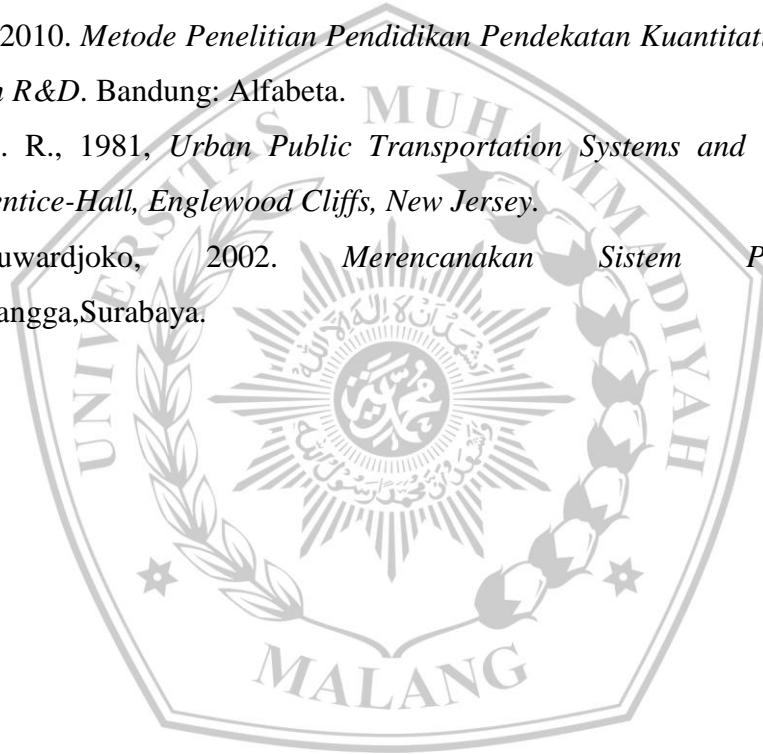
Gambar Fasilitas Sesuai Dengan Standar Pelayanan



DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No. 14 tahun 1992. *Lalu lintas dan angkutan jalan*.
- Adi Sasmita, Sakti Adji, 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- A.Parasuraman, Valerie A. (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*. Journal Of Marketing, Volume 49.
- Beryaryanto, D. dan Setiawan, A. 2013. *Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B Mojosari Mojokerto*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Damiyanti. 2011. *Teori Deskriptif Kuantitatif*
- Departemen Perhubungan, 1996, *Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana*.
- Keputusan Menteri Perhubungan, No. 31 Tahun 1995, *Terminal Transportasi Jalan*.
- Keputusan Menteri Perhubungan, No KM 35 Tahun 2003, *Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum*.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo
- Likert, Rensis (1932), “A Technique for the Measurement of Attitudes”, Archives of psychology.
- Martilla, J. A. (1997) , *Importance-Performance Analysis*.
- Miro, Fidel. (1997), *Sistem Transportasi Kota*, Bandung, Penerbit Tarsito.
- Morlok, Edward, K, 1995. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga, Jakarta.
- Oktara, Tetriana Vivi. 2008. *Kualitas Ruang Publik Kota pada Kawasan TOD*, Skripsi, Departemen Arsitektur.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, No.43 Tahun 1993, *Prasarana dan Lalulintas Jalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM 40 Tahun 2015, *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*.

- Pongrekun, Fritz. 2004. *Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang dari Pengguna Jasa dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)*. Tesis Pascasarjana. Malang: Universitas Brawijaya.
- Pribadi, Jatmiko, Restu. 2016. *Studi Evaluasi Terminal Seloaji Ponorogo*. Skripsi. Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil UMM.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Singarimbun, Masri. 1985. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vuchic, V. R., 1981, *Urban Public Transportation Systems and Technology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Warpani, Suwardjoko, 2002. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Erlangga, Surabaya.



SURAT KETERANGAN LOLOS PLAGIASI

Mahasiswa/i atas nama,


Nama : RINA DWI MISWARA

NIM : 201510340311037

Telah dinyatakan memenuhi standar maksimum plagiasi dengan hasil,

| | | |
|------------------|----|---------------|
| BAB 1 | 1 | % $\leq 10\%$ |
| BAB 2 | 2 | % $\leq 25\%$ |
| BAB 3 | 8 | % $\leq 35\%$ |
| BAB 4 | 4 | % $\leq 15\%$ |
| BAB 5 | 2 | % $\leq 5\%$ |
| Naskah Publikasi | 20 | % $\leq 20\%$ |

*Surat keterangan ini digunakan
untuk mendaftar yudisium*

Malang, 13/10/19.

Rizki A. T. Cahyani

